製品情報の開示

2013年度の主な進捗・成果

- リコール社告製品の回収加速への取り組み強化継続

製品の情報・表示に関する方針

東芝グループでは「東芝グループ行動基準」に則り、法令、業界自主基準（注1）に基づいて、正確な製品情報の提供と適正な広告表示に努めています。
カンパニー、関係会社の品質部門は、製品提供先となる国が規定している関連安全規格、技術基準（UL規格（注2）、CEマーキング（注3）など）を常に調査し、各規格・基準に従って安全規格の表示をしています。

- 東芝グループ行動基準　第1章　1.　お客様の尊重
- 東芝グループ行動基準　第1章　14.　広告活動

注1）　家庭電気製品製造業における表示に関する公正競争規約：「景品表示法」の規定により、公正取引委員会が昭和53年に認定。家電業界の運用団体は、公益社団法人 全国家庭電気製品公正取引協議会。同規約は、不当表示の禁止、必要表示事項、特定事項の表示基準等を規定し、一般消費者の適正な商品選択に資するとともに、不当な顧客の誘引を防止し、公正な競争を確保することを目的とする。
注2）　UL規格…材料・製品・設備などの規格を作成し、審査・認証する米国の非営利団体アンダーライターズ・ラボラトリー・インク（Underwriter Laboratories Inc.）の発行する安全規格。
注3）　CEマーキング…製品が欧州連合（EU）共通の安全規格に適合していることを示すマーク。指定製品にこのマークが無ければEU域内で流通が認められない。

製品の情報・表示に関する教育

広告・表示の規約に関する遵守・徹底を図るため、コーポレートコミュニケーション部と広告部の共催で、社内カンパニーや主要グループ会社などの担当者約140人を対象とする勉強会を2014年3月に実施しました。

広告・表示に関する勉強会

製品にかかわる規制・自主的規範の遵守状況

2013年度、製品やサービスのライフサイクルにおいて、安全衛生に関する規制および自主的規範の違反事例はありません。また、製品およびサービスの情報とラベリングに関する規制ならびに自主的規範の違反事例もありません。

製品安全・品質不具合に関する情報開示

製品・サービスの欠陥やその使用・利用にともなう重大事故が発生した場合は、法に則って所管官庁に速やかに報告します。また、被害の重大性や発生頻度などに応じてお客様にできる限り早くお知らせするために、新聞社告、ホームページなどによって直接お客様に事故情報を開示しています。東芝のホームページには、消費者庁のホームページで公開された当社の製品事故情報を掲載しています。また、製品に起因するか否かが特定できない重大製品事故についても、お客様に注意を喚起するため、積極的に情報を開示しています。
さらに、ホームページ「製品を安全に、正しくお使いいただくためのお知らせ」欄に掲載している製品の安全・品質に関わる案件は、携帯サイトでも閲覧できるようにして、伝達手段を拡大しています。

- 「製品を安全に、正しくお使いいただくためのお知らせ」

携帯電話からもご覧いただけます。
（但し、2007年5月14日以降に発表した情報）
http://qinfo.toshiba.co.jp/
※一部携帯電話では、正しく表示できない場合があります。

また、リコール社告案件の中で、特に火災リスクの大きいエアコンや、その他ブラウン管テレビ、DVDプレーヤー内蔵液晶テレビ、カセットVTR、加湿器、ハロゲンランプ器具、電球型蛍光ランプの複合チラシを準備し、修理・点検の際、お客様宅への訪問時に対象製品がないか確認する、郵便局でチラシを渡す、リスクの高い介護施設への社告品有無の確認など、回収の加速に向けた活動も展開しています。

リコール社告案件の複合チラシ

また、2013年度に新たにリコール社告を実施した縦型洗濯乾燥機では、東芝グループ全従業員に家庭のみならず「ご親戚」「ご近所様」「お知り合い」にも情報提供の依頼をするなど、製品の捕捉・改修への協力をお願いしています。

- 縦型洗濯乾燥機　無償点検・修理のお知らせ（発煙・発火の恐れ）

製品を安全に使用していただくための情報提供

あらゆる製品には各種の安全装置が取り付けられていますが、長期間使用した場合や使用環境や条件が変化した場合に、安全装置だけでは十分に安全を確保できない場合があります。
そこで、東芝グループでは、製品を安全にお使いいただくために、取扱説明書に正しい取扱方法をわかりやすく記載するとともに、新聞、ホームページ、チラシ、教育用資料などで注意を喚起するといった情報提供に力を入れています。

東芝製品をお使いのみなさまへの情報公開

東芝製品の節電方法について
AV・デジタル機器、生活家電

- 上手な節電方法

東芝製品の被災時の修理および停電・復電時のお取り扱いについて
AV・デジタル機器、生活家電

- 被害地域における家電製品の修理ご相談窓口について
- 被害地域における弊社パソコンの特別修理サービスについて
- 停電した場合の主な家電製品のお取扱いについて

住宅設備機器
- 業務用エアコン、業務用給湯機、ネクストエアなどの東芝キヤリア製品の停電時のお取扱いについて （東芝キヤリア株式会社）
- 非常灯・誘導灯の停電時の動作などについて （東芝ライテック株式会社）
- 照明制御機器の停電時・復電時における留意事項について （東芝ライテック株式会社）

システム・エネルギー・社会インフラ
- 医療機器をお使いのお客様へ重要なお知らせ （東芝メディカルシステムズ株式会社）
- 住宅用太陽光発電システムの停電時の「自立運転」操作方法について
- 複合機およびファクシミリの計画停電実施時のお取り扱いについて （東芝テック株式会社）
- 災害に強いエレベーターを目指して （東芝エレベータ株式会社）

東芝製品の転倒防止策について

AV・デジタル機器、生活家電

› 転倒防止の対策について

活動事例：家電製品の長期使用による事故を未然に防止するための注意喚起

経年劣化による家電製品の事故防止の普及・啓発チラシ家電製品の経年劣化による事故を未然に防止するために、経済産業省は、2008年4月に家電製品の長期使用にともなう 注意点を記載したチラシを全国の自治体回覧板で配布し、消費者に注意を促しました。東芝グループでは、この活動をさらに徹底するために、修理訪問時に注意喚起チラシの配布やホームページによる情報発信などを行うとともに、コールセンター※を設置してお客様からのお問い合わせやご要望に対応しています。また、消費生活用製品安全法が改正され、「長期使用製品安全点検制度・表示制度」が2009年4月1日から施行されました。東芝グループでは、これらの制度の対象となる製品について対応するとともに、対象製品をご愛用のお客様に対して、ホームページで情報を提供し、コールセンター※でご相談に応じていきます。

※ 長期使用の家電製品に関するご相談窓口（フリーダイヤル0120-622-245）

経年劣化による家電製品の事故防止の普及・啓発チラシ

› 「経年劣化による家電製品の事故防止の普及・啓発チラシ」の配布について

› 「長年お使いのブラウン管テレビについて―安全のご確認―」

活動事例：エレベーター・エスカレーターの正しい乗り方に関する教育の実施

東芝エレベータ（株）では、幼稚園から小学校低学年のお子様を中心にエレベーター、エスカレーターの正しい乗り方を知っていただくため、全国の幼稚園やマンションなどの集会場をお借りして、安全キャンペーンを開催しています。この活動は地域のご協力と関係者のご支援のもと、お子様や保護者の方々にご参加いただいて30年以上継続しています。
近年はエレベーター、エスカレーターの安全性に対する関心の高まりを背景に参加者数も増加傾向にあります。2013年度も、全国の会場で開催し、のべ1,603人のお子様や保護者の方々に参加していただきました。また、キャラバンカーを使用して、地震時や停電時にエレベーターに乗っていた場合の対応などを実際に体感していただくイベント型の安全キャンペーンも実施し、1,565人にご参加いただいています。これらに加え、品川区CSR協議会において発表し、同協議会冊子にも掲載されるなど、地域密着型の活動も推進しました。

幼稚園での「昇降機安全キャンペーン」

活動事例：医療機器のリモートメンテナンス

東芝メディカルシステムズ（株）では、医療機器の安心・安全を確保するために、お客様の装置を24時間365日モニタリングし、システム異常を自動で早期発見するリモートメンテナンス「InnerVision™ Plus」のグローバルな普及を進めています。 例えば、循環器システムおよびマンモグラフィでは、障害を迅速に通知することを最優先に、障害の自動解析結果をカスタマーエンジニアに通知するアラート機能を充実させました。また、障害アラートを通知する際、逐次蓄積される障害対応の事例を活用し、障害内容に加え、想定される現地での修復作業手順と交換部品までを通知できるようにしました。現在は、装置の動作状況に関する情報を自動解析することでお客様の装置の利用状況を把握し、装置の性能を一層発揮できるようにする取り扱い指導や、装置の稼動状況に基づくX線管の寿命予測の実現などに取り組んでいます。

活動事例：家電製品を安全にお使いいただくためのお知らせ

東芝グループでは、お客様に家電製品を安全にお使いいただくため、ホームページにイラスト付きの正しい 使用方法についてのお知らせを掲載しています。

＜掲載製品＞
冷蔵庫、電気こたつ、電気ストーブ、電気毛布、保温釜など

› 「家電製品を安全にお使いいただくために」

活動事例：家電製品に関する消費者向け講習会

（株）東芝では、消費生活センターなどが主催する一般消費者向けの講習会に出向き、正しい製品知識と安全な使い方をご説明する活動を継続実施しています。2013年度は17回開催、約300人が参加しました。

広告・表示に関する法令の遵守状況

2013年度、東芝グループでは、「製造業表示規約」※の遵守徹底により、「景品表示法」の違反事例はありません。

※ 製造業表示規約：「景品表示法」の規定により、公正取引委員会が昭和53年に認定。家電業界の運用団体は、公益社団法人 全国家庭電気製品公正取引協議会。「製造業表示規約」は、不当表示の禁止、必要表示事項、特定事項の表示基準等を規定し、一般消費者の適正な商品選択に資するとともに、不当な顧客の誘引を防止し、公正な競争を確保することを目的とする。